



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

SIIVOUSPALVELUN KEHITTÄMINEN

KUNTOKESKUKSESSA

Niina Haapamäki

Opinnäytetyö
Elokuu 2018
Restonomi
Palveluliiketoiminnan koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Restonomi
Palveluliiketoiminnan koulutus

HAAPAMÄKI NIINA:
Siivouspalvelun kehittäminen
kuntokeskuksessa

Opinnäytetyö 37 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Elokuu 2018

Opinnäytetyö käsittelee siivouspalvelun kehittämistä kuntokeskuksessa. Työn tilaajana toimi EasyFit Seinäjoki. Tarkoituksena oli saada tietoa, miten kuntokeskuksen asiakas kokee siivouksen ja mitä he huomioivat siivouksessa. Asiakaspalautetta hyödyntämällä löytää oikea ja riittävä tapa siivota kuntokeskusta. Työn tavoitteena oli järkeistää ja kohdentaa siivousta oikein sekä saada kustannussäästöjä. Tutkimusmenetelminä käytettiin haastatteluja ja kyselytutkimusta. Työn kehittämisessä tehtiin erilaisia kokeiluja sekä laaduntarkkailua kehittämisen apuna. Työn viitekehys on asiakaspalvelun ja siivouksen laadun kehittäminen puhtauspalveluissa.

Siivoustyön kehittäminen aloitettiin nykytilanteen kartoittamisella. Kartoitus tehtiin asiakkaan ja siivoojan haastatteluilla sekä kuntokeskuksen asiakaskyselyllä. Tulosten perusteella laadittiin kehityssuunnitelma. Työ eteni konkreettisiin muutoksiin siivouksessa ja erilaisten kokeilujen kautta löydettiin hyvä tapa siivota kuntokeskusta. Siivousmuutosten apuna oli laadunvarmennus, joka antoi tietoa siivouksen kehittämisen kohteista ja päivittäisestä työn onnistumisesta. Siivoustyötä konkretisoitiin myös palveluohjeen, vuositösuunnitelman ja siivouksen huoltokirjan muodossa.

Kehitystyö tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelun ja ladun kehittäminen siivouksen asiakaskohteessa tarvitsee saumatonta yhteistyötä asiakkaan kanssa. Projektissa onnistuttiin hyvin ja lopputuloksena luotiin uusi, parempi tapa siivouspalvelulle. Tärkeässä roolissa kehittämistyössä oli myös kuntokeskuksen asiakkaan mielipiteet siivouksesta. Kuntokeskus uudistui projektin aikana myös tilojen osalta. Tiloja sisustettiin ja remontoitiin asiakkaita paremmin palveleviksi. Tämä auttoi kokonaissiisteyden ja viihtyvyyden parantamiseen. Tulevaisuudessa kehitystyö jatkuu asiakaskyselyillä sekä siivouspalvelun kehittämisellä eteenpäin.

Luottamuksellinen aineisto on poistettu julkisesta raportista.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

HAAPAMÄKI NIINA:

Developing of Cleaning Services in a Fitness Center

Bachelor's thesis 37 pages, appendices 6 pages
August 2018

The objective of this thesis is the development of cleaning work in a fitness center, EasyFit in Seinäjoki. This thesis was commissioned by EasyFit Seinäjoki. The purpose of this work was to make a new cleaning plan for EasyFit. The goal was to make a plan of cost savings and the best way to clean up a fitness center.

Interviews and a questionnaire were used as information collection methods. The theory part of the thesis discusses the overall importance of cleaning and hygiene. It also discusses customer service and the quality of cleaning.

The result of the work was a cleaning plan for EasyFit. The plan aims to improve cleaning methods, cleaning agents and equipment. A service guide, quality assurance and an annual work plan were drawn up in the plan. Also a cleaning service book was made for EasyFit. The book includes everything about cleaning service in EasyFit fitness center.

During the project, many changes were made in EasyFit. In addition to the cleaning program, changes were made to the interior design, new gym equipment was purchased and walls were painted. The fitness center was renewed during the project. Customers are satisfied with the change, which was the most important goal of the work.

Key words: development of work, cleaning, service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASIAKASPALVELU.....	6
2.1	Hyvä asiakaspalvelu.....	6-7
2.3	Palveluprosessi	8
2.4	Hyvä asiakaspalvelija.....	9
3	LAATU	10
3.1	Laatu siivouspalvelualalla.....	10-11
3.2	Laadunvarmennus siivouspalvelualalla.....	11
3.3	INSTA 800.....	12-13
4	SIIVOUS.....	14
4.1	Siivous.....	14
4.2	Siivous kuntokeskuksessa.....	15-17
5	SIIVOUKSEN KEHITTÄMINEN.....	18
5.1	EasyFit Seinäjoki.....	16-21
5.2	Työn kulku.....	21-24
5.3	Asiakaskysely.....	24-25
5.4	Benchmarking.....	26
5.5	Siivoustyön mitoitus.....	27
6.	POHDINTA.....	28-29
	LÄHTEET.....	30-31
	LIITTEET.....	

JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä paneuduttiin siivouspalvelun kehittämiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Kehittämistyö, missä tahansa liiketoiminnassa on ensiarvoisen tärkeää, näin myös siivouspalvelualla. Siivouspalveluala on varsin kilpailtu, mutta myös uudistushaluinen toimiala. Alaa kehitetään koko ajan eri toimijoiden toimesta. Palveluyritykset, aine-, kone- ja välinetoimittajat sekä alan järjestöt ovat kehittäneet toimintaa koko historian ajan. Siivouspalvelualan yrityksissä työskentelee 41.000 ammattilaista ja koko alalla noin 77.000 siivoojaa. Alan työllisyystilanne on hyvä, vain työn tekijöistä on huutava pula, varsinkin ammattitaitoisista ja koulutetuista työntekijöistä. Koulutetun työntekijän oletetaan osaavan asiakaspalvelun sekä laadukkaan siivouspalvelun tuottamisen. Työn kehittäminen on oleellinen osa siivousalalla työskentelevän ammattilaisen työn kuvaa. Ala kehittyy jatkuvasti ja kaikki voivat omalta osaltaan osallistua kehitystyöhön. Siivoustyön kehittäminen perustuu työn järjeistämiseen, uusien menetelmien, välineiden ja koneiden tuntemukseen ja käyttöön. Työn kehittäminen lähtee myös asenteesta, omalla mielenkiinnolla ja ammattimaisella otteella löytää työstään kehitettäviä puolia. Kehittävä ote takaa myös mielenkiinnon omaa työtään kohtaan ja siitä hyötyvät kaikki. Siivoustyön kehittämisen hyödyn kokee siivooja ja asiakas.

Tämän työn kehittämisen kohteena oli kuntokeskuksen siivous. Millaista on siivous kuntokeskuksessa ja millaisia vaatimuksia sillä on? Mitä kuntokeskuksen asiakas haluaa siivoukselta? Yhdessä kuntokeskuksen omistajan kanssa määrittelimme puhtautta ja kokeilimme erilaisia toimintatapoja. Tavoitteena oli löytää juuri heille sopiva tapa siivota. Millainen puhtaustaso riittää ja millaisilla menetelmillä siihen päädytään. Miten työt jaetaan ja kuka ottaa vastuun mistäkin asiasta. Kysymyksiä ja pohdinnan aiheita oli monta. Lopputulos oli hyvä, kuntokeskuksen asiakkaan ja yrittäjän sekä siivouspalveluyrityksen kannalta.

2. ASIAKASPALVELU

2.1 Hyvä asiakaspalvelu

Palvelu on aineetonta, se on tekoja, toimia ja prosesseja.

Palvelu kulutetaan samaan aikaan kun tuotetaan, se vaihtelee eikä palvelua voi varastoida. Asiakas odottaa saavansa palvelukonseptin mukaista palvelua joka päivä. Hän arvioi palvelun laatua ja sujuvuutta omista lähtökodistaan käsin. (Lausjärvi & Virtanen 2015,6.) Yksi tärkeistä asiakaspalvelun onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä on luotettavuus. Tee se mitä lupasitkin eli pidä palvelulupaus, jonka olet asiakkaalle antanut. (Anderson & Zemke 2006,15.) Asiakaslähtöisyys on toimintaa, jossa yrityksen toimintakulttuuri mahdollistaa systemaattisen asiakastarpeen selvittämisen ja niiden tyydyttämisen (Helander ym. 2013,12).

Palveluyrityksissä toimintatavan on oltava asiakaslähtöinen. Palvelu vaatii asiakkaaseen perehtymistä ja räätälöintiä. Kilpailun kiristyessä asiakkaiden vaatimustaso ja odotukset kasvavat. Asiakkaat odottavat, että palvelun tarjoaja tuottaa palvelun heidän tarpeistaan, hyvinkin yksilöllisesti. Tämä tarkoittaa asiakkaiden perusteellista tuntemusta. Sen sijaan, että ajatellaan tuotettavan jotakin asiakkaalle, tulisikin ajatella, että tuotetaan jotakin yhdessä asiakkaan kanssa. (Evan Jones 2018; EFGM 2012,4; Helander ym. 2013,29-30.)

Menestyminen asiakaspalvelussa tarkoittaa asiakkaalle räätälöityä palvelua, jossa otetaan huomioon jo tiedossa olevat, sekä piilossa olevat asiakastarpeet. (EFGM 2012,8; Helander ym. 2013,11; Laatukeskus 2013.) Asiakaspalvelussa on erittäin tärkeässä roolissa yrityksen syvälinen ymmärrys läheisen liikesuhteen merkityksestä. Toinen keskiössä oleva asia on pitkäaikaisten liikesuhteiden luominen ja niihin panostaminen. Asiakaspalvelussa ei mietitä vain yhtä tapahtumaa, vaan tarkastellaan asioita pitkällä aikavälillä. Tietysti otetaan huomioon koko liikesuhteen vaikuttavuus. Asiakaslähtöinen toiminta näkyy kaikessa yrityksen toiminnassa, suunnittelusta palvelun tuottamiseen asti. Se otetaan huomioon visiossa, yrityksen arvoissa ja toimintamalleissa, se näkyy myös palvelujen toimintaprosesseissa. Palveluja kehitetään jatkuvasti ja systemaattisesti asiakkaan kanssa, asiakkaalle hyödylliseen suuntaan. (Helander ym. 2013,29-30; Keskinen & Lipiäinen 2013, 29,30,37; Laatukeskus 2013.)

Erinomainen asiakaspalvelu onnistuu, jos se on yrityksen tapa toimia. Onnistumiseen tarvitaan ajattelun ja yrityskulttuurin muutosta ja sitoutumista. Ajatellaan ja toimitaan siten, että ei tuoteta jotain asiakkaalle vaan tuotetaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Helander ym. 2013,32-33.) Asiakaspalvelussa onnistuminen tarkoittaa myös tulevaisuuden rakentamista asiakkaan kanssa. Oman yrityksen perustehtävä ja toiminnot pitävät olla kunnossa ja niitä kehitetään edelleen. Toiminnassa pitää ottaa huomioon omat vahvuudet ja niiden vahvistaminen sekä uusien osa-alueiden löytäminen kehitettäväksi osaksi omaa osaamista. (Laatukeskus 2013.)

Anderson ja Zemke kirjoittavat kirjassaan Huippupalvelua asiakkaille (2006, 85-87), että myynti on palvelua ja palvelu myyntiä. Ajatellaan, että ne eivät ole kaksi erillistä toimintoa, vaan yksi ja yhteinen tapahtuma, jossa asiakas tulee palvelluksi hyvin. Asiakassuhteen luominen ja sen pitäminen vaativat sekä myyntiä että palvelua.

2.2 Palveluprosessi

Palveluprosessi on sarja toimintoja, joilla palvelemme asiakasta. Kuviossa 1 on kuvattu puhtauspalvelualan palveluprosessi. Puhtauspalvelualalla asiakkaan palveluprosessi alkaa tarjouspyynnöllä asiakkaalta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja tekee tarvekartoituksen asiakaskohteessa paikan päällä. Asiakaskohteesta selvitetään tilat, pinta-alat, palveluohje, asiakkaan toiminnan luonne sekä asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelun suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee siivoukselle työaika mitoituksen, palveluohjeen ja laadunseurannan tarjouksen liitteeksi. Tarjouksen hyväksyttyä tehdään palvelusopimus, jossa sovitaan tarkasti ehdot palvelulle. Palvelua toteutetaan sovitun mukaisesti ja sitä kehitetään eteenpäin. (Puska & Viinikka 2017, 12-13)

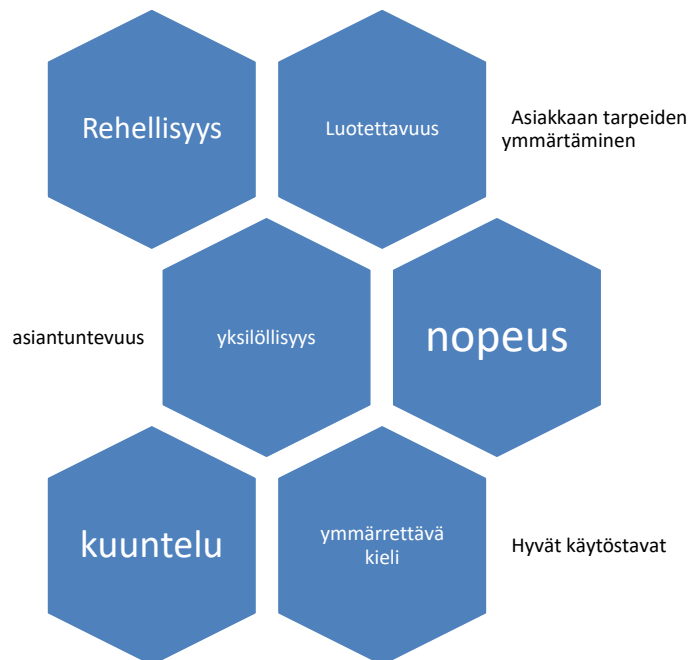


KUVIO 1. Puhdistuspalvelualan palveluprosessi (Puska & Viinikka 2017, 13)

2.3 Hyvä asiakaspalvelija

Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet tulevat esille varsin monissa teoksissa. Niissä kaikissa kiinnitetään huomiota asiakkaan asemaan asettumiseen, asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen ja niistä lähtökohdista toimimiseen. Ominaisuudet kuvattu kuviossa 2. (Tibbs, 2010, 186; Lausjärvi ja Väisänen 2015, 6-7; Yle asiakaspalvelukysely.)

Tärkeätä on toimia asiakaspalvelutilanteissa avoimesti, rehellisesti ja luotettavasti. Asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti luo viimeisen silauksen erinomaiselle asiakaspalvelutyölle. (Yle asiakaspalvelukysely)



Kuvio 2: Hyvän asiakaspalvelun ominaisuudet, mukaillen Lausjärvi & Väisänen (2015,6)

3 LAATU

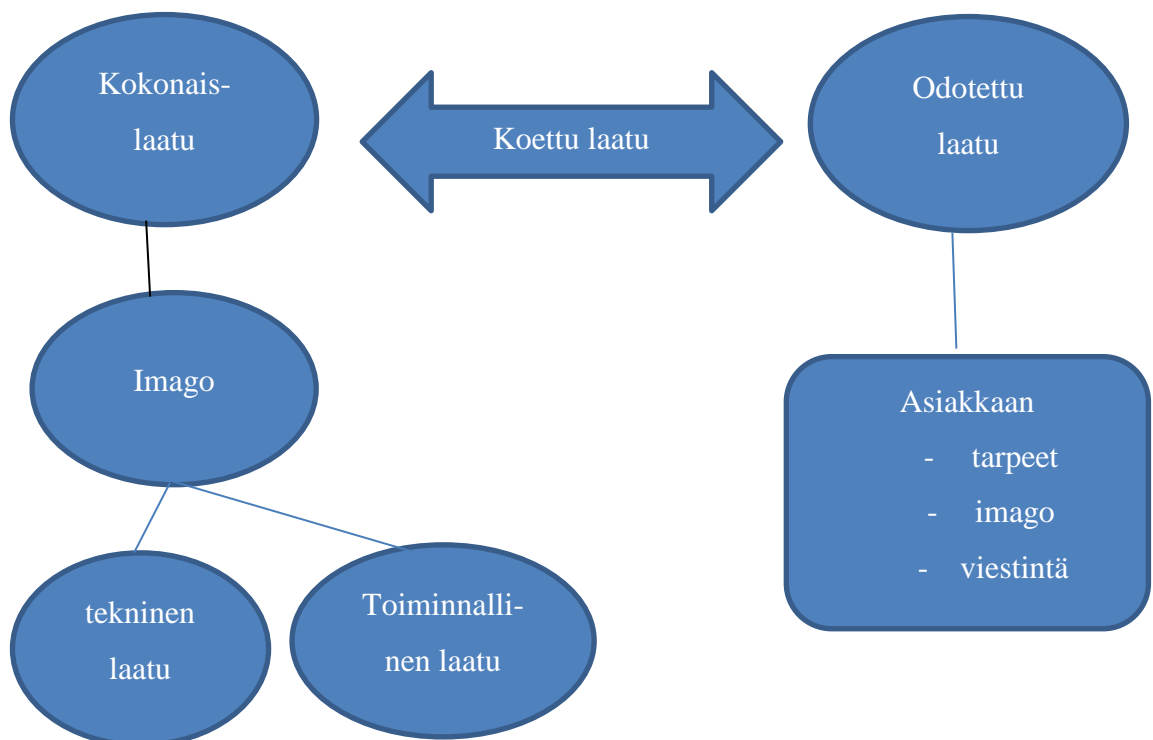
3.1 Laatu siivouspalvelualalla

Laatu liittyy asiakaspalveluun erittäin läheisesti. Laatu syntyy jokapäiväisessä työssä. Palvelutyössä, kuten siivouksessa, se tehdään joka päivä uudelleen ja uudelleen.

Laatua määritellään yrityksen kyvyllä täyttää sille asetettuja toiveita ja odotuksia. Hinta-laatusuhde tarkoittaa, että odotukset ja hinta arvon mittarina kohtaavat. Yrityksen laatu-kuvaan vaikuttaa myös siitä saadut kokemukset asiakkailla. (Hämäläinen ym. 2016, 128.)

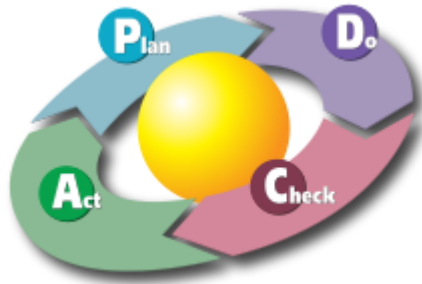
Palvelulle on vaikea laatia laatustandardeja, koska palvelutapahtuma on ainutkertainen ja siinä asiakas itse osallistuu tapahtumaan. Palvelun laadussa vaikuttavat myös aiemmat kokemukset sekä odotukset esimerkiksi mainonnan kautta. (Hämäläinen ym. 2016, 128-129.)

Palvelun laatu koostuu eri osa-alueista. Palvelun laadun osa-alueet on kuvattu kuviossa 3. Palvelun laatu jaetaan tekniseen laatuun, joka tarkoittaa siivouspalvelualalla, millä siivous tehdään. Toinen osa on toiminnallinen laatu, eli se miten asiakas kokee laadun, miten hyvin siivous onnistui asiakkaan mielestä. (Puska & Viinikka 2017,38.)



Kuvio 3: Palvelun laadun osatekijät, mukaillen Puska & Viinikka

Laatutyöskentely aloitetaan aina suunnittelulla. Sen jälkeen on tärkeää tehdä työ, kuten on suunniteltu. Kun työtä on tehty suunnitellusti jo jonkin aikaa, on tärkeää, että mitataan onnistuiko toteutus. Toteutuksen analysoinnin jälkeen parannetaan toimintaa mittaustulosten pohjalta. Kuvio 4, Demingin ympyrä kertoo laatutyön toiminnan ja sen kehityksen. Suunnittele-tee-tarkasta-toimi. Jotta kehittyminen ei pysähtyisin, on tämän prosessin edettävä koko ajan, järjestelmällisesti ja suunnitellusti eteenpäin. (Laadunkehittäminen 2017.)



KUVIO 4. Demingin ympyrä ja PDCA-kehityssykli (Plan – Do – Check – Act)

Siivoustyön laatu lähtee hyvästä henkilökohtaisesta hygieniasta, johon liittyy puhtaat työvaatteet ja -kengät, puhtaat hiukset, ei koruja eikä lävistyksiä. Puhtaus on tärkeää myös työvälineissä, siivouskoneissa ja pyyhkeissä sekä mopeissa. Vain puhtailla välineillä saa aikaa puhdasta. (Oman työn laadunvalvonta 2015.) Siivoustyön perusta on aseptinen työjärjestys, jolloin työn laatu ja hygieenisuus voidaan taata joka tilassa ja tilanteessa. Esi-valmisteltu siivous tehdään hygieenisesti, jolloin siivottavat pinnat tulevat siivotuksi hygieenisesti ja pintojen lika ja mikrobimäärä pienenevät turvalliselle tasolle. Huolimaton pyyhkeiden käyttö saattaa pahimmassa tapauksessa nostaa mikrobien määrää pinnoilla. (Seppänen 2010, 26-27.) Siivoustyön aseptiikan kehittämien (2010, 17-20) opinnäytetyössä Nina Seppänen on tehnyt tutkimusta siivouksen hygieniasta. Tutkimuksissa selviää aseptiikan tärkeys siivoustyön jokaisessa vaiheessa. Se on tärkeää joka vaiheessa; pyykinpesussa, välineiden käytössä, työn tekemisessä, suojainten käytössä, välineiden puhdistamisessa ja pyykkihuollossa. Aseptiikka on siivoustyön laadun yksi kulmakivi.

3.2 Laadun varmennus siivouspalvelualalla

Siivousalla työn laatua varmennetaan monin erilaisin menetelmin. Käytössä on erilaisia visuaalisia laadunvarmennusmenetelmiä ja -järjestelmiä sekä mittaamiseen perustuvia menetelmiä. Laatua voidaan mitata visuaalisesti, mikä on yleisin tapa siivouspalvelualalla. Tämän lisäksi on paljon erilaisia objektiivisia menetelmiä, joissa laatua mitataan erilaisilla mittareilla. Laadunmittausta ja arviointia voidaan tehdä pintapölymittauksella, askelvarmuuden mittauksella ja kiiltoasteen mittauksella. Näiden menetelmien lisäksi tehdään mittauksia orgaanisesta liasta Luminometrillä, mikrobien määrän mittauksia esimerkiksi Hygicultilla tai saostumien löytämistä UVA-valolla. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 159-162; Puska & Viinikka 2015,15; Mäkkeli 2014,4-6.)

3.3 INSTA 800

INSTA 800 on yhteispohjoismainen laaduntarkkailu standardi. Se on siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmä. Suomessa järjestelmä otettiin käyttöön 2012.

Standardissa on kaksi erilaista periaatetta; silmämääräinen tarkastus ja mittauslaitteisiin perustuva tarkastus. Siivouksen arvioinnissa voidaan käyttää molempia menetelmiä tai vain toista. (Suomen Standardisoimisliitto 2012, 8; Puska & Viinikka 2015,15.)

Menetelmiä ovat silmämääräinen tarkistus, pölymittaus, hygieniatason mittaus, kitkan mittaus, kiillon mittaus, staattisen sähkön mittaus ja pintaresistanssin mittaus. (Suomen Standardisoimisliitto 2012, 20,50.) Standardia voidaan soveltaa kaikenlaisiin rakennuksiin. Tämä standardi perustuu mittauksiin heti siivouksen jälkeen. Standardin käyttäminen on kuitenkin vapaaehtoista erilaisissa siivouspalveluorganisaatioissa. (Suomen Standardisoimisliitto 2012, 8.)

INSTA 800 standardi on myös siivouksen kehittämisen väline. Asiakas ja siivousorganisaatio voivat yhdessä valvoa siivouksen tasoa ennalta määriteltujen laatuvaatimusten pohjalta. Tulokset antavat paljon tietoa siivouksen nykytilasta ja samalla tietoa perussiivoustarpeista, työn kohdentamisesta sekä erilaisista kehityskohdista. (Hakala 2016, 34-37.)

Standardin käyttämistä varten asetettiin sertifiointit. Sertifiointi antaa henkilölle oikeuden käyttää ja tulkita INSTA 800 järjestelmää. Sertifiointi koulutusta järjestää SSTL Puh-
tausala Ry. Sertifiointissa suoritetaan tutkinto ja siihen vaaditaan lisäksi siivousalan kou-
lutusta. Tutkinnon suorittanut voi käyttää ja tulkita INSTA 800 standardia. (Tietoa puh-
tausalasta, INSTA 800.)

Standardin käyttämiseen vaadittavat tietotasot on määritelty erikseen. Tietotasoja on 1-4. Siivoojan ja johtajan tasot ovat 1 ja 2. Vastuullisemmat tasot 3 on määritelty siivouksen esimiehille ja 4 siivouksen suunnittelijoille. Tietotaso 1 ja 2 edellyttävät teoriaopintoja mittaustavoista, termeistä, prosesseista ja laadun arvioinnista silmämääräisesti. 3 ja 4 ta-
solla on teoriaopintoja lisäksi teknisen laadun mittaamisesta, tarkastusmenettelyistä ja ra-
portoinnista sekä erilaisista mittauslaitteilla tehtävistä mittauksista. Tämän lisäksi tasolla 3 ja 4 on käytännön opetusta prosesseista, laadun tarkkailusta ja arvioinnista sekä mitta-
laitteista. (Suomen Standardisoimisliitto 2012, 40-46; Tietoa puhtausalasta, INSTA 800.)

4. SIIVOUS

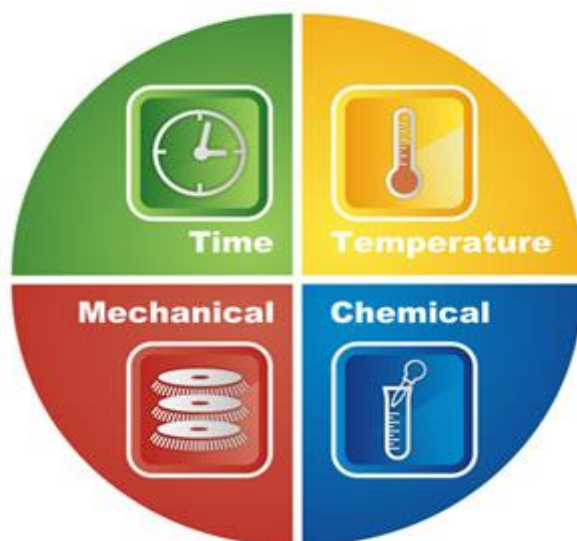
4.1 Siivous

Siivouksen tavoitteena on ihmisen ja ympäristön toiminnan ja hyvinvoinnin turvaaminen. Kaikki tilat tarvitsevat puhdistusta. Koska tilat ovat hyvin erilaisia, myös siivous vaatii erikoistumista. Siivousta tehdään hyvinkin vaihtelevin menetelmin, ainein ja välinein. Tämä vaatii ammattitaitoista henkilökuntaa.

Siivous perustuu puhtaustasovaatimuksiin, jotka ovat eri tiloissa erilaiset. Tilojen toiminta määrittää puhtaustasotarpeen. Tiloissa tapahtuva toiminta, millaista likaa niissä on ja millainen käyttöaste sekä hygieniavaatimukset ja asiakkaan toiveet vaikuttavat puhtaustarpeeseen. (Puska & Viinikka 2017, 12-15.)

Siivouksessa on erilaisia puhdistusmenetelmiä, siivousaineita, siivousvälineitä sekä koneita. Siivousta määrittää myös tiloissa käytetty pintamateriaali ja likaisuusaste. Työ tehdään palveluohjeiden mukaan. (Puska & Viinikka 2017, 130-131.)

Puhdistustapahtumassa vaikuttaa pintamateriaalin lisäksi mekaniikka, aika, kemia ja lämpötila. Yhden osatekijän puuttuessa tai ollessa pienempi, muut osatekijät voivat korvata osittain sen puhdistustapahtumassa. (Puska & Viinikka 2017, 54.) Seuraavassa kuviossa Sinnerin ympyrä, jossa kuvattu puhdistustapahtuman osatekijät.



KUVIO 5. Sinnerin ympyrä (Puska & Viinikka 2015, 54)

Ylläpitosiivous tarkoittaa säännöllisesti suoritettavaa siivousta. Päivittäin tai ainakin viikoittain tapahtuvaa siivoustyötä, joka on määritelty palvelukuvauksessa. Ylläpitosiivouksella säilytetään tilojen puhtaustaso ennalta määritellysti. Ylläpitosiivoukseen kuuluu myös välisiivousta ja tarkistussiivouksia, jolla tarkistetaan tilojen siisteyttä ylläpitosiivouskertojen välillä. Jaksottainen siivous on ylläpitosiivousta harvemmin tehtävä siivoustyö. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 32.)

Perussiivous on harvoin ja perusteellisesti tehtävää siivousta. Perussiivous tehdään, kun tila on niin likainen, että ylläpitosiivouksella ei saavuteta tarvittavaa siisteyttä. Tilan siisteys palautetaan perussiivouksessa sovitulle puhtaustasolle. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 32.)

Siivous on keskiraskasta työtä, jossa pitää tehdä monipuolisia ja kuormittaviakin työtehtäviä työvuoron aikana. Työn tekemisessä pitää huomioida työasennot, oikeat, ergonomiset välineet ja työn järkevä tekeminen sekä tarpeelliset tauot. Siivoustyön vaaratekijöitä ovat raskaat nostot ja siirrot, märät työt, joissa liukastumisen ja kaatumisen vaara nousee, eritteiden siivous, sähköturvallisuus ja psykologiset kuormitustekijät, kuten kiire ja stressi. Työn suunnittelussa on otettava huomioon edellä mainitut seikat, että siivooja voi työskennellä turvallisesti ja tehokkaasti. Siivoojan oma aktiivisuus ja kuntoilu työajan jälkeen parantaa työssä jaksamista. (Cleaners and musculoskeletal disorders 2008.)

4.2 Siivous kuntokeskuksessa

Kuntokeskuksen siivouksen erityispiirteitä ovat suuri asiakasmäärä, erilaiset likatyypit, yleinen järjestys ja tilojen hygieenisuus. Kuntokeskuksessa syntyy yhden päivän aikana paljon likaa, erityisesti pölyä. Likaa tulee ihmisistä; kuten hikeä, rasvaa, hilsettä, ihmisten toiminnasta; roskaa, pölyä, tahroja sekä ilmasta; nokea, siitepölyä, katupölyä. Siivouksen pitää pystyä pitämään puhtaustaso hyvällä tasolla joka päivä. Oman haasteensa tuo se, että eri päivinä kuntokeskuksessa käy vaihteleva määrä asiakkaita. Kuntokeskuksessa on eniten käyttäjiä illalla, joten on varmistettava tilojen siisteys myös silloin. Päivittäinen ylläpitosiivous tehdään aamupäivän aikana ja kuntokeskuksen oma henkilökunta tekee siivouksen tarkistusta iltapäivällä. Siivoukseen kuuluu olennaisesti tavaroiden järjestely kuntokeskuksessa. Lattioilla on erilaisia mattoja, välineitä, rullia, tankoja ja painoja. Jos

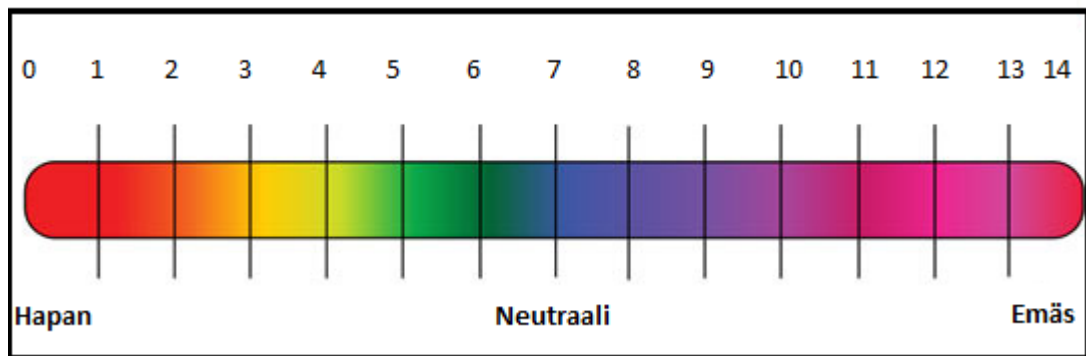
tavarat on jääneet väärin paikkoihin, ne järjestellään paikoilleen. Tavaroiden järjestelystä vastaa pääasiassa kuntokeskuksen henkilökunta. Siivouksen tavoitteena on tilojen pölyttömyys, hyvä järjestys ja hygieenisuus. Tavoitteeseen päästään ammattimaisella siivouksella, jossa käytetään nykyaikaisia ja hygieenisiä menetelmiä. Mikrokuituiset mopit ja pyyhkeet, sekä niiden asianmukainen huolto sekä puhdistusaineet takaavat hyvän siivouksen lopputuloksen.

Asiakaskyselyn perusteella kuntokeskuksen siivouksessa on tärkeintä tilojen pölyttömyys ja yleinen siisteys ja järjestys. Toinen tärkeä tekijä on kuntosalilaitteiden puhtaus. Kolmantena asiana on wc- ja suihkutilojen siisteys ja puhtaus.

Siivouksen kannalta on erittäin tärkeää pitää tilat hygieenisinä ja siisteinä niin, että lian ja bakteerien määrä pysyy turvallisella tasolla. Siivouksessa saniteettitilojen ja eri kosketuskohtien puhtaudesta huolehtiminen takaa puhtaan ympäristön kaikille käyttäjille

Kuntokeskuksen siivouksessa käytetään puhdistusaineina yleispuhdistusainetta, hapanta wc- ja suihkutilojen puhdistusainetta sekä desinfioivaa puhdistusainetta. Nahkakalusteiden puhdistukseen käytetään marseillesaippuaa. Siivousaineiden valinnassa huomioidaan lika, joka poistetaan sekä pintamateriaali, johon lika on kiinnittynyt. Käyttöturvallisuustiedote ja tuotelehti antavat tarvittavat tiedot aineiden turvalliseen käyttöön.

Siivousaineita annosteltaessa pitää noudattaa annosteluohjetta. Aineen käyttö ja puhdistusulos on optimoitu parhaaksi tarkalla annostelulla. Annostelussa on käytettävä aina annostelulaitetta. Annostelussa käytetään mittaa tai pulloon laitettavaa pumppuannostelijaa. Yliannostus johtaa aineiden kerrostumiseen, huuhtelun vaikeutumiseen ja pintamateriaalien vaurioitumiseen. Aliannostelussa pinta ei puhdistu, mikä lisää myös kustannuksia uudelleen tehtävän työn muodossa. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 58; Puska & Viinikka 2017, 65.) pH ilmoittaa aineen emäksisyyden tai happamuuden. pH-luvusta voidaan päätellä mihin käyttötarkoitukseen puhdistusainetta voidaan käyttää. (Puska & Viinikka 2017, 57.) Neutraalit ja heikosti emäksiset puhdistusaineet soveltuvat ylläpitosiivoukseen. Emäksiset ja vahvasti emäksiset puhdistusaineet perussiivoukseen ja rasvalian poistoon. Happamat aineet kosteiden tilojen siivoukseen ja saostumien poistoon. Seuraavassa kuviossa kerrotaan pH-luvut tarkemmin. (Puska & Viinikka 2017, 57.)



KUVIO 6. pH kertoo siivousaineen emäksisyyden tai happamuuden.

Suurin osa siivoustyöstä tehdään edelleen käsikäyttöisin välinein. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 43.) Myös kuntokeskuksen siivous suoritetaan pääsääntöisesti käsityövälinein. Siivousvälineissä on tärkeintä monikäyttöisyys, että sitä voidaan hyödyntää erilaisiin töihin ja käyttötarkoituksiin. Välineiden tulee olla myös helppoja puhdistaa. Taloudelliset ja kestävät työvälineet kuormittavat myös vähemmän ympäristöä. (Puska & Viinikka 2017, 68.) Kuntokeskuksessa siivousvälineinä käytetään siivousvaunua, lattianpesuharjaa, lattiakuivainta, eri levyisiä moppipyyhkimiä, rikkalapiota ja harjaa sekä erilaisia pyyhkeitä.

Kaikki pyyhkeet ja mopit ovat mikrokuituisia, koska mikrokuitu on puhdistustulokseltaan erittäin hyvä. Mikrokuitu on yleisin siivoustekstiileissä käytetty kuitu. Mikrokuitu on erittäin ohutta kuitua. Se on jopa 100 kertaa ohuempaa kuin hius. Mikrokuidun puhdistuskyky perustuu siihen, että kuitu on rosainen ja se tunkeutuu tehokkaasti lian ja pinnan väliin. Kuivana kuitu sähköistyy ja näin kerää lian ja pölyn todella hyvin itseensä. Mikrokuitu on erittäin tehokas lian irrottaja. Mikrokuitu on myös kestävä, kevyt, se ei pölyä eikä nukkaannu ja se kestää myös korkeita pesulämpötiloja. (Puska & Viinikka 2017, 69.)

Ylläpitosiivouksessa käytetään imureiden ohella yleisesti yhdistelmäkonetta. Siivouskoneet kuntosalin siivouksessa ovat yleensä imureita ja yhdistelmäkoneita. Siivouskoneet nopeuttavat työtä sekä keventävät sitä. Koneiden käyttö myös parantaa puhdistustulosta merkittävästi. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 83.)

Yhdistelmäkoneen etuna on sen nopeus ja hyvä puhdistustulos. (Puska & Viinikka 2017, 92-101.) EasyFitillä käytetään perussiivouksessa lattianhoitokonetta, vesi-imuria sekä painehuuhtelukonetta. Lattianhoitokonetta käytetään lattioiden pesemiseen lähinnä suihku ja wc-tiloissa. Vesi-imuria likaveden poistamiseen lattioilta samoissa tiloissa. Painehuuhtelukonetta käytetään tekstiilipintojen kuten sohvien ja mattojen puhdistamiseen.

5 SIIVOUKSEN KEHITTÄMINEN

5.1 EasyFit Seinäjoki

EasyFit Seinäjoki on kuntokeskus Seinäjoen keskustassa. EasyFit on toiminut kahdeksan vuotta samassa paikassa. EasyFitillä toimii yrittäjänä Emili Palonen. Hänellä on töissä kuntokeskuksessa 10 liikunnanohjaajaa. Kuntokeskuksen pinta-ala on noin 1000 m². Kuntokeskuksessa on iso ja pieni liikuntasali, monipuolinen kuntosali ja pukuhuoneet. Pukuhuoneissa on wc-tilat, suihkut ja infrapunasauna. Tiloissa toimii lisäksi yksityinen hieroja, fysioterapeutti.



Kuva 1: Kuntokeskus EasyFitin sisääntulo (Kuva: Niina Haapamäki 2018)

Kuntokeskuksessa on lattiamateriaalina mosaiikkibetoni, keraaminen laatta ja laminaatti. Kuntosalin puoli on mosaiikkibetonia, josta osa on päällystetty paksulla kumimatolla ja yksi käytävä ruohomatolla. Iso jumppasali ja pukuhuoneet ovat laminaattia. Wc- ja suihkutiloissa on lattiamateriaalina keraaminen laatta. Seinät ovat maalattuja ja niillä on paljon peilejä. Isot ikkunat kahdella seinällä tuovat valoisuutta kuntokeskukseen.

Sisääntulossa on tuulikaappi ja iso matotettu alue, jossa riisutaan kengät. Kengät jätetään sisääntuloon kenkälokerikoihin.



Kuva 2: WC tila, lattiamateriaali keraaminen laatta (Kuva: Niina Haapamäki 2018)



Kuva 3: Pukuhuone, lattiamateriaali laminaatti (Kuva: Niina Haapamäki 2018)



Kuva 4: Kuntosalilaitteita, lattia mosaiikkibetoni (Kuva: Niina Haapamäki 2018)



Kuva 5: Käytävä, lattiassa mosaiikkibetoni ja ruohomatto (Kuva: Niina Haapamäki 2018)



Kuva 6: Painonnostoaalue, lattiassa kumimatto (Kuva: Niina Haapamäki 2018)

5.2 Työn kulku

Kohteen siivouspalveluiden uudistaminen aloitettiin kuntokeskusyrittäjän haastattelulla. Haastattelussa käytiin läpi siivouksen nykytila, muutospaineet, siivouksen taso ja sen kehittäminen, siivouksen laadun varmentaminen ja millaisena siivous halutaan toteuttaa sekä luotiin raamit tälle. Seuraavaksi haastateltiin kuntokeskuksen siivoaja. Siivoajan kanssa keskusteltiin työajan riittävydestä, siivouksen painotuksesta ja kehittämisehdotuksista siivouksen suhteen. Molemmilta henkilöiltä löytyi uudistusehdotuksia ja niistä tehtiin suunnitelma.

Siivoustyön kehittämissuunnitelmassa paneuduttiin siivouksen tasoon ja kustannussäästöihin. Siivouksen tasoa haluttiin parantaa ja mietittiin miten se toteutetaan. Päätettiin tehdä asiakaskysely kaikille kuntokeskusta käyttäville asiakkaille. Asiakkailta haluttiin saada tietoa mitä he ajattelevat kuntokeskuksen siivouksesta ja miten kokevat siisteystason tällä hetkellä. Samalla he saivat vapaasti kommentoida kuntokeskuksen siivousta ja

siisteyttä kokonaisvaltaisesti. Asiakkailta saatu palaute ja omat ajatukset siivouksesta kirjattiin siivoussuunnitelmaan. Siivoussuunnitelmassa konkretisoitiin siivoukseen liittyvät asiat. Kuntokeskuksessa päätettiin tehdä myös muita siisteyteen ja järjestykseen liittyviä toimenpiteitä.

Siivoussuunnitelmassa toteutettiin kesällä 2017 siivouksen siirtäminen suoritettavaksi kolme kertaa viikossa. Samalla siivous päätettiin tehdä perusteellisesti jokainen siivouskerta. Pukuhuoneet, suihkut, wc-tilat siivottiin aiemmin 6 x viikossa, uudessa ohjelmassa ne siivottiin kolme kertaa viikossa perusteellisesti ja tarkistettiin toiset kolme kertaa viikossa. Aina vuoropäivin perusteellinen siivous ja tarkistussiivous. Kuntosalin puoli ja jumppasali siivottiin kolme kertaa viikossa perusteellisesti. Kuntosali ja jumppasali siivottiin aiemmin kaksi kertaa viikossa. Kuntosalilaitteet pyyhittiin kaksi kertaa viikossa perusteellisesti, aivan kuten aiemminkin. Kuntokeskuksen sisääntulo siivottiin kuusi kertaa viikossa, sama ohjelma jatkui myös uudessa suunnitelmassa. Tätä siivoussuunnitelmaa toteutettiin menestyksellisesti kesän ajan, mutta elokuussa asiakasmäärä lisääntyi ja siivouskertoja lisättiin.

Syksyllä siivousta lisättiin kuntosalin puolella. Pukuhuoneissa, suihkussa ja wc-tiloissa ohjelma säilyi samana. Ne siivottiin kolme kertaa viikossa perusteellisesti ja tarkistettiin toiset kolme kertaa viikossa. Kuntosalin puolella ja jumppasalissa siivottiin kolme kertaa viikossa perusteellisesti ja kolme kertaa viikossa tehtiin tarkistussiivous. Tarkistussiivous perusteellisten siivouskertojen välillä piti sisällä pölyjen ja roskien poiston imuroimalla ja roskakorien tyhjentämisen. Tarkistussiivouksessa täydennettiin myös käsipyyhepaperit ja saippuat.

Siivouksen järjeistämiseen liittyi myös siivousvälineistön uusimista. Kohteeseen hankittiin uusi siivousvaunu, kalustemoppeja, kapea moppipyyhin, taskumoppeja ikkunoiden ja peilien pyyhkimistä varten, uudet mikrokuituiset kalustepyyhkeet ja uusia lattiapyyhkeitä sekä saumaharja suihkutilojen lattianpesua varten. Pyykkihoidon helpottamiseksi kohteeseen hankittiin pyykinpesukone. Pyykkikoneessa pestiin siivoustekstiilit ja pienet matot, joita on pukuhuoneissa.

Asiakkaiden toiveita tuli paljon ja niitä otettiin käyttöön mahdollisuuksien rajoissa. Asiakkaat antoivat palautetta muun muassa yleisestä järjestyksestä, siisteydestä ja kuntoiluvälineiden puhtaudesta. Kuntokeskuksen kuntoilulaitteet pyyhittiin perusteellisesti kaksi

kertaa viikossa. Välineet järjesteltiin paikoilleen kuntokeskuksen työntekijöiden toimesta ja myös siivoojat siirtelivät tavaroita paikoilleen siivouksen lomassa kuutena päivänä viikossa. Yleinen järjestys parantui ja tila näytti siistimmältä. Jumppamattojen pesu otettiin ohjelmaan samoin yläpölyjen imurointi. Kasvien pölyisyydestä tuli myös muutamia kommentteja, joten kasvien puhdistusta lisättiin suoritettavaksi noin kolme kertaa vuodessa. Kuntokeskuksessa myös sisustettiin uusilla huonekaluilla ja kasveilla sekä maalattiin seinä ja vaihdettiin lattiamateriaalia miesten pukuhuoneeseen. Kaikki nämä toimenpiteet ovat parantaneet siisteyttä ja viihtyvyyttä kuntokeskuksessa.

Toiminnan jämäköittämiseksi päivitettiin myös palveluohje. Palveluohjeessa käytiin läpi jokaisessa tilassa tehtävät siivoustyöt. Ohjeessa eriteltiin myös mitä töitä tehdään milläkin siivouskerralla. Ohjeessa listattiin päivittäiset siivoustyöt ja jaksoittain tehtävät siivoustyöt. Siivooja ja kuntokeskuksen työntekijät pystyivät seuraamaan ja tarkistamaan tehtäviä töitä. (Liite 2)

Laadun seuranta aloitettiin laadunvarmennuslomakkeen avulla kaksi kertaa kuukaudessa. Lomake suunniteltiin hyvin yksinkertaiseksi. Lomakkeesta suunniteltiin helppolukuinen ja nopea täyttää. (Liite 3) Lomakkeessa tulee esiin kaikki siivouksen kriittiset kohdat kuntokeskuksessa. Kriittiset kohdat eriteltiin jokisesta tilasta erikseen. Lomakkeen avulla tarkistetaan, onko siivous sovitulla tasolla. Tarkistuksessa huomioidaan samalla perussiivoustarpeita ja muita huomioita tilasta. Kaikki huomiot raportoidaan kuntokeskuksen henkilökunnalle. Lomakkeen täyttää siivooja tai esimies, yksin tai yhdessä asiakkaan henkilökunnan kanssa.

Palveluohjeen ja laadunvarmennuslomakkeen lisäksi rakennettiin vuosisuunnitelma harvemmin tehtäville töille. (Liite 4) Vuosisuunnitelmaan kirjattiin kaikki harvemmin kuin kerran kuussa tehtävät työt. Harvemmin tehtäviä töitä kuntokeskuksessa on suihku- ja wc-tilojen perussiivoukset, ikkunanpesut, huonekasvien puhdistus, jumppamattojen pesut ja yläpölyjen puhdistus. Vuosisuunnitelman lisäksi tehtiin kuittauslomake tehdyille töille. Tällä lomakkeella pysytään selvillä töiden toteuttamisaikataulusta ja toteutuuko suunnitelma sovitusti.

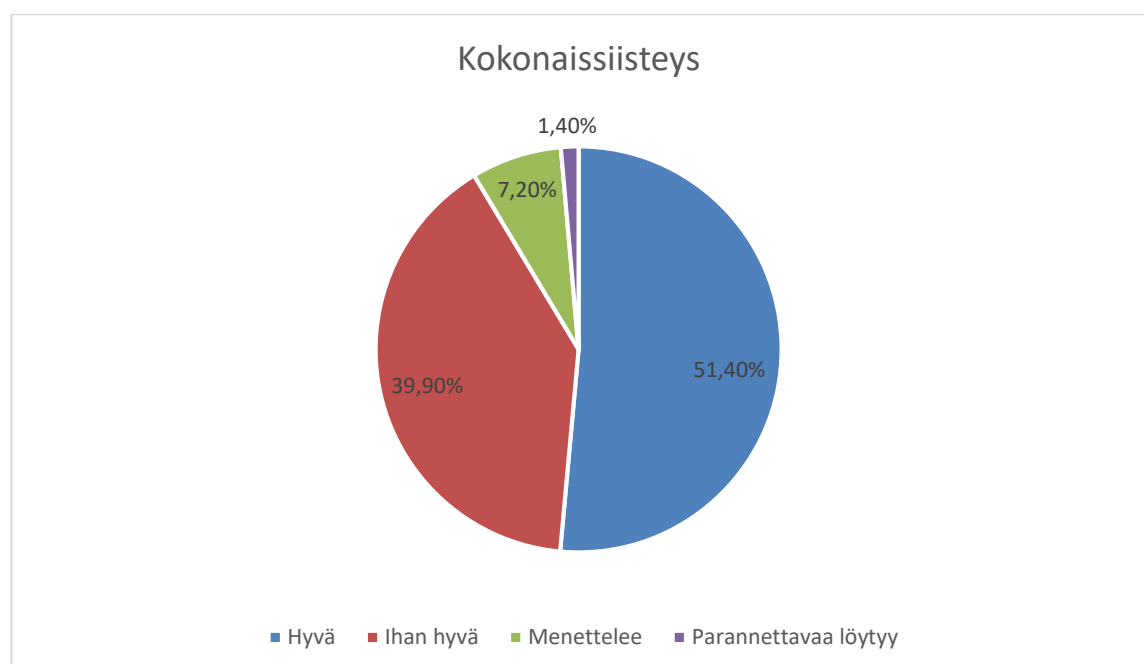
Kuntokeskukseen tehtiin myös siivouksen huoltokirja. Siivouksen huoltokirjan sisällysluettelo liitteenä. (Liite 6). Huoltokirjaan laitettiin kaikki siivoukseen liittyvä materiaali. Sinne koottiin palveluohjeet, vuosittainen työsuunnitelma harvemmin tehtävistä töistä,

kuittauslistat, laadunvarmennukset, aineiden tuotelehdet ja käyttöturvallisuustiedotteet, koneiden käyttöohjeet sekä ohjeet jätteiden lajittelusta. Siivouksen huoltokirjan idea oli kerätä kaikki siivoukseen liittyvä materiaali yhteen kansioon. Sieltä löytyy erilaiset ohjeet, mutta myös tietoa perussiivouksista ja muista harvemmin tehtävistä töistä. Siivouksessa on tärkeää kerätä tietoa kaikesta siivoukseen liittyvästä toiminnasta, kuten perussiivouksiseen käytetyistä aineista, koneista, työhön käytetystä ajasta ja työn tuloksesta. Näitä tietoja käytetään työn suunniteluun tulevaisuudessa. Siivoustyön määrittelyssä tehtiin myös mitoitus CleanNet-ohjelmalla.

5.3 Asiakaskysely

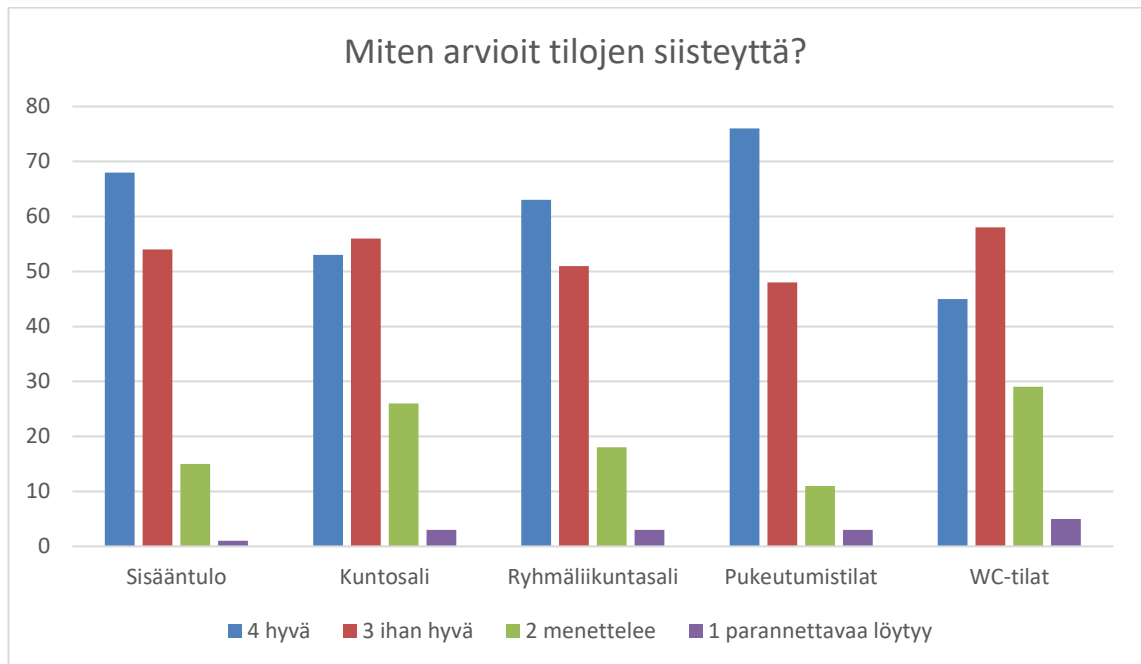
Kuntokeskuksen asiakkaille tehtiin kysely google-formaatin avulla. (Liite 1: Asiakaskysely) Kyselyssä haluttiin saada selville, mitä mieltä asiakkaat ovat kuntokeskuksen siivouksesta. Kysely lähetettiin sähköpostin välityksellä ja siihen oli aikaa vastata noin viikko. Kyselyyn vastasi 140 asiakasta. Tämän kyselyn lisäksi tehtiin haastatteluja, joissa käytettiin samoja kysymyksiä, kuin kyselytutkimuksessa. Haastattelut tehtiin yhdessä kuntokeskuksen työntekijöiden kanssa. Haastattelut videoitiin ja julkaistiin EasyFitin sosiaalisessa mediassa.

Asiakkaat olivat kuntokeskuksen siivoukseen kokonaisuutena hyvin tyytyväisiä. Hyvä tai ihan hyvä arvosanan antoi 91,3 % vastaajista. Vastaajia oli 138 henkilöä. Seuraavassa kuviossa näkyy asiakkaiden antamat arvosanat siisteydestä.



Kuvio 7: Kuntosalin kokonaissiisteys

Kokonaissiisteysten lisäksi kuntokeskuksen asiakkaat arvioivat eri tilojen siisteyttä. Arviot annettiin sisääntulosta, kuntosalista, ryhmäliikuntasalista, pukeutumistiloista ja wc-tiloista. Pukeutumistilat ja sisääntulo arvioitiin siisteimmiksi, eniten parannettavaa löytyi wc-tiloista. Seuraavassa havainnolliset kuvat eri tilojen siisteyden arvioinnista.



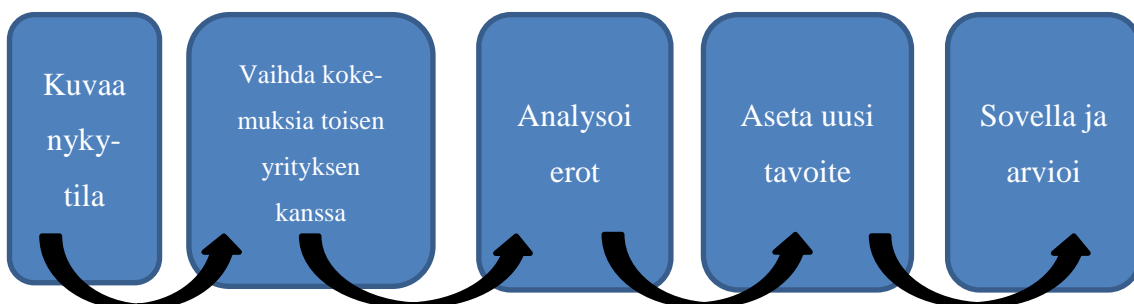
Kuvio 8: kuntokeskuksen eri tilojen siisteys

Asiakaskyselyssä kysyttiin myös aiheuttako siivouksen ajankohta aamupäivällä häiriötä asiakkaiden treenaamiseen. Kysymykseen vastasi 126 henkilöä, josta suurinta osaa ei siivouksen ajankohta häiritse. Vain kuusi henkilöä koki siivouksen aiheuttavan häiriötä heidän treenaamiseen. Johtopäätöksenä voimme todeta, että siivousajankohta on melko so-piva.

Asiakaskyselyssä oli mahdollisuus antaa myös sanallista palautetta. Sanallisessa palaut-teessa 14 vastaajaa mainitsi tilojen yleisen järjestyksen merkityksestä viihtyvyyteen. Asi-akkaat olivat huomanneet, että muutamat asiakkaat jättävät tavarat palauttamatta omille paikoille. Tämä aiheuttaa kuntokeskuksessa sotkuisuutta ja epäjärjestyä. Muutamia kommentteja tuli yläpölyistä ja jumppamattojen puhdistuksesta sekä kuntosalilaitteiden puhdistamisesta.

5.4 Benchmarking

Benchmarking tarkoittaa menetelmää, jossa opitaan parhailta yrityksiltä tai organisaatioilta. Sen tavoitteena on saavuttaa parannuksia omassa toiminnassa. Benchmarking auttaa yrityksiä asettamaan tavoitteita ja opettaa miten niihin päästään. Se mahdollistaa vertailun, ei vain oman alan yritysten kesken, vaan myös eri alan toimijoiden kesken. Se auttaa oppimaan ja osallistaa ihmisiä kehitystyöhön. (Benchmarking vierailun toteuttaminen; Parastaminen, Benchmarking.) Seuraavassa kuviossa on kuvattu benchmarking prosessi, jossa prosessi aloitetaan oman yrityksen nykytilan kuvaamisella. Omaan nykytilaan perehtymisen jälkeen pidetään benchmarking-keskustelu toisen yrityksen kanssa. Tässä tilanteessa vaihdetaan kokemuksia ja vertaillaan toimintatapoja. Tilaisuuden jälkeen analysoidaan eroja ja toimintatapoja. Tämän jälkeen asetetaan tavoitteita, sovelletaan niitä käytäntöön ja edelleen arvioidaan tuloksia. (Laatukeskus 2015.)



Kuvio 9: Benchmarking prosessi laatukeskuksen mukaan

Benchmarking tehtiin toiseen saman kokoiseen kuntokeskuksen Tampereella. Kuntokeskus kuuluu eri ketjuun, mutta toimii samankaltaisella periaatteella. Benchmarking tehtiin kuntokeskusta siivoavan yrityksen työnjohdon kanssa. Benchmarkingissa käytiin läpi molempia osapuolia kiinnostavia näkökulmia. Aiheina oli siivoustiheydet, siivousmenetelmät ja siivouksen ajankohta. Tilaisuudessa keskusteltiin myös yhteistyöstä asiakkaan kanssa, lähinnä työnjaosta asiakkaan ja siivoojan välillä. Tilanne oli hyvin suunniteltu ja kumpikin osapuoli sai paljon tietoa. Valmiiksi suunnitellut asiakokonaisuudet helpottivat tärkeän tiedon esiin saamista. Tässä esiin tulleet asiat vaikuttivat kehitystoimiin Easy Fitillä. Tärkeimpänä asiana asiakkaan ja siivoojan yhteistyön sujuminen sekä työnjaon selkeyttäminen siivoojan ja kuntokeskuksen henkilökunnan välillä.

5.5 Siivoustyön mitoitus

Siivoustyön mitoituksessa lasketaan siivottavalle kohteelle työaika. Mitoituksessa lasketaan oikeudenmukaiset työalueet ja työajat aika- ja menetelmästandardien mukaan.

Mitoituksen perustana on siivouspalvelualan aika- ja menetelmästandardit. Standardiajat ilmoitetaan minuutteina tai sadasosina kappaletta tai neliötä kohden. Mitoitus laskennassa otetaan huomioon tilatyyppejä, tilan pinta-ala, kalustus aste sekä likaisuusaste. Nämä seikat huomioon ottaen lasketaan tilaan työaika. Aikastandardeihin on laskettu elpymisaika 13-27%, joka määräytyy työn fyysisen ja psyykkisen kuormittavuuden mukaan. Työaikaan lisätään valmisteluaikaa eli apuaikaa. Apuaika on noin 10-25% työajasta. Apuajan suuruus määräytyy kuinka paljon työtä edeltäviä valmisteluja pitää tehdä, ennen kuin pääsee aloittamaan varsinaisen työn. Siivouspalvelun hinta perustuu mitoituksesta saatuun aikaan. (Yltiö 2010, 232-233.)

Kuntokeskuksen siivoustyö mitoitettiin CleanNet-ohjelmalla. Ohjelmassa eriteltiin eri tilat ja tilojen neliöt, lian määrä, työmenetelmät, kalustetiheys ja siivouskerrat. Näiden tietojen pohjalta saatiin työaika kuntokeskuksen siivoukselle. (Liite 4)

Kuntokeskuksen työaika on tällä hetkellä pienempi, kuin mitoitusohjelma antoi työajaksi. Työaikaan vaikuttaa kuntokeskuksessa tehtävä työ jokaisena työpäivä ja henkilökunnan apu järjestelytoissa. Mitoituksessa tuli paljon aikaa kuntosalilaitteiden puhdistukseen, jossa menee joka siivouskerta aikaa vain noin 15 minuuttia. Kuntosalin työaika lähinnä oleva työaika on liitteen 4 mukainen minimi työmäärä. Tällä siivoustaajuudella ja työmäärällä päästiin varsin hyvään lopputulokseen kuntokeskuksen siivouksessa. Kustannustehokkuuden ja juuri oikean laatutavoitteen löytämisessä onnistuttiin hyvin.

6 POHDINTA

Tämän työn lähtökohtana oli yrittäjä asiakkaan mielipiteet ja näkemykset kuntokeskuksen siivouksesta ja sen tasosta sekä kuntokeskuksen asiakkaiden mielipiteet. Kuntokeskuksen siivoojan näkemys siivouksesta oli kolmas lähtökohta. Vaikka asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä, löysimme kuitenkin paljon kehitettävää siivousalan ammattilaisen sekä yrittäjän näkökannalta. Siivousmenetelmät, siivousaineet, siivousvälineet ja toimintatavat siivouksessa tarvitsivat muutosta. Myös kustannustehokas työn tekeminen oli työn keskiössä. Muutos tehtiin haastattelujen ja kyselyn lisäksi erilaisten kokeilujen ja uudistusten avulla. Asiakkaalle uudistukset näkyvät parempana siisteystasona ja viihtyisämpänä kuntokeskuksena.

Tämä kehitysprojekti kesti vuoden. Vuoden aikana vähensimme ja täsmensimme siivoustiheyksiä, nostimme niitä taas ja lopulta löysimme hyvän tason. Hankimme uusia siivousvälineitä ja koneita. Kuntokeskuksessa tehtiin pintaremonttia, seinät saivat uutta maalia, hankittiin huonekaluja ja sisustettiin viherkasveilla. Kuntokeskukseen hankittiin myös uusia kuntoilulaitteita ja lattiapintoja uusittiin kumimatoilla ja keraamisilla laatoilla. Asiakkaiden toiveesta täsmennettiin jumppamattojen pesua ja laitteiden pyyhintää. Laitteiden pyyhintään hankittiin uusia puhdistusaineita paremman lopputuloksen saamiseksi. Yläpölyt poistettiin ja ilma raikastui.

Aloitimme myös järjestelmällisen visuaalisen laaduntarkkailun. Laaduntarkkailussa tuli esiin jokapäiväisiä ongelmakohtia, jotka pystyimme hoitamaan nopeasti. Laaduntarkkailu avaa silmiä ja jämäköittää siivouksen laatua ja toimintatapoja. Siivouksen huoltokirjan avulla pysymme selvillä mitä siivouksessa on tehty. Sieltä löytyy myös kaikki tarvittava dokumentaatio siivoukseen liittyen. Huoltokirja auttaa myös tulevaisuuden suunnittelussa ja ennakkoinnissa.

Siivous on tärkeä työtehtävä, jossa keskitytään puhtauden ylläpitämiseen ja terveellisten sekä turvallisten tilojen luomiseen erilaisissa asiakaskohteissa. Siivous myös ylläpitää ja parantaa rakennuksen käyttöikää. Tänään siivouspalvelun tuottamisessa ei riitä pelkkä siivousalan tuntemus, vaan työntekijöillä pitää olla vahva osaaminen myös asiakaspalvelusta. Asiakaspalvelun merkitys korostuu kohteessa, jossa asiakkaat ovat paikalla, kuten kuntokeskuksessa, kun siivooja tekee työtään. Asiakaskyselyn tuloksista totesimme, että

asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä kuntokeskuksen siivouspalveluun, mutta parannettavakin löytyi. Vastauksista tuli esille myös siivoojan persoonallisuuteen ja hänen työtapansa liittyviä kommentteja. Asiakkaat seuraavat siivoojan työskentelyä ja tekevät siitä huomioita. Nämä huomiot vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen.

Asiakaspalvelutilanteet ovat varsin monitahoisia tilanteita, niihin pitää valmistautua jo etukäteen. Hyvät asiakaspalvelutaidot helpottavat työskentelyä asiakaskohteissa, joissa siivotaan asiakkaiden paikalla ollessa. Siivousalan ammattilaisella on pitää olla hyvät valmiudet asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelutaitojen lisäksi tarvitaan tilanneherkkyyttä ja muuntautumiskykyä työpäivän monissa tilanteissa.

Työ oli mielenkiintoinen ja syvensi yhteistyötä kuntokeskuksen henkilökunnan ja siivoojan välillä. Löysimme paljon kehitettävää, joka tiesi paljon työtä. Työ on ollut kannattavaa, sillä kuntokeskus on siisti ja viihtyisä. Kuntokeskuksen kehittäminen jatkuu edelleen, tällä hetkellä kokeillaan uusia puhdistusaineita.

Tämä työ oli vain alkusysäys monitahoiselle kehittämiselle ja uudistamiselle.

LÄHTEET

Anderson, K., Zemke, R. 2006 Huippupalvelua asiakkaille. Helsinki; Rastor Oy

Benchmarking vierailun toteuttaminen, Luettu 15.10.2017

<http://www.soste.fi>

Cleaners and musculoskeletal disorders. Luettu 3.6.2018

<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact39/view>

Evan Jones, Asiakastyytyväisyys, Luettu 1.11.2017

<http://www.kulmat.fi/laadun-kehittaminen/tyokaluja/asiakastyytyvaisyys>

Hakala, S. 2016. INSTA 800 –standardi Jyväskylän kaupungissa: ”Työkalu, jota ilman ei voisi toimia”. Puhtausala 4/2016, 34-37.

Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 2013 Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy- Juvenes Print.

How effective is the customer satisfaction? Luettu 12.8.2018

<http://customerthink.com/how-effective-is-the-customer-satisfaction-csat-metric/>

Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A., Pakkanen, R. 2016 Palvelun taitajaksi. Helsinki Sanoma Pro.

Jäppinen, A-K., 2012 Onnistu Yhdessä, Työyhteisön kehittämisen 10 avainta. Juva; Bookwell Oy

Keskinen T., Lipiäinen, J. 2013 Asiakkaan Matkassa, tuotokeskeisyydestä symbioosi-strategiaan. Helsinki; Talentum

Laatukeskus, EFQM Excellence-malli 2012

Lausjärvi, M., Väisänen, U., 2015. Puhtauden tuottamisen tekijät. Forssan Kirjapaino

Lindholm, T., Salminen, J., 2013 Tehosta työtapojasi-ja kaappaa aikaa itsellesi. Helsinki; Kopioniini

Mäkkeli, M. 2014., Laadunarviointi edistää yhteistyötä. Puhtaus&Palvelusektori 2/2014, 4-6

Oman työn laadun valvonta 2015, luettu 10.8.2018

https://puhtauspankki.fi/wp-content/uploads/2018/06/Oman-työn-laadun-valvonta_2_2015.pdf

Parastaminen, Benchmarking. Luettu 15.10.2017

<http://www.innokyla.fi>

Puska, R., Viinikka, E., 2017. Siistii! Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Saarnilehto, A., Vesalainen, J. & Annola, V. (toim) 2013. Monimuotoinen verkosto, johtamista ja juridiikkaa. Viro: Meedia Xone OU.

Seppänen, N. ,2010. Siivouksen aseptiikan kehittäminen Case Ammatillinen oppilaitos. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Yltiö, H.,2010. Siivoustyön mitoitus. Valkosalo, T. (toim.) teoksessa Siivoustyön käsi-kirja; Helsinki: Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja.

Suomen standardisoimisliitto; Siivouksen tekninen laatu. Mittaus-ja arviointijärjestelmä (INSTA 800:2010) 2012

Tibbs A., 2010. Adversiting, Its business, culture and careers. Oxon: Routledge

What is great customer service department. Luettu 9.6.2018

<http://www.customerthink.com>

Tietoa puhtausalasta, INSTA 800. Luettu 1.2.2018

<https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/insta-800>

Yle, asiakaspalvelu kysely 17.2.2016. Luettu 5.2.2018

<https://yle.fi/uutiset/3-8676746>